

نتائج تقييم الخدمات والعمليات المقدمة من الاقسام الادارية المساندة للنصف الاول من عام ٢٠٢٤ م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات / سعاد العنزي
١٥ أغسطس ٢٠٢٤ م



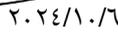
مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية / نوره عبدالله العتيبي
١٦ سبتمبر ٢٠٢٤ م



اعتماد

المدير التنفيذي / فاطمة عادل البورشيد


٢٠٢٤/١٠/٦



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي. والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال للخدمات المقدمة للأقسام الإدارية، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

تحليل النتيجة	١	٢	٣	٤	٥	البند/درجته	عدد الاستجابات لقسم تقنية المعلومات
							٢٠
							عدد الاستجابات لقسم الخدمات المساندة
							عدد الاستجابات لقسم العلاقات العامة
							اجمالي عدد الاستجابات
							٣٧
ابدئ ٩٨% من الموظفين رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا جميعاً على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	%٠	%٠	%٥	%٥	%٩٠	جودة الخدمة المقدمة لتقنية المعلومات	
لا يوجد استجابات للنصف الاول	%٠	%٠	%٠	%٥	%٩٥	سرعة تجاوب موظفات قسم تقنية المعلومات في تقديم الخدمة	
ابدئ ٩٤% من الموظفين عن رضاهم التام عن جودة الخدمات المقدمة، واتفقوا ١٠٠% على سرعة تجاوب موظفي القسم في تقديم هذه الخدمات.	%٠	%٠	%٠	%٠	%٠	جودة الخدمة المقدمة للعلاقات العامة	
	%٠	%٠	%٠	%٠	%٠	سرعة تجاوب موظفات قسم العلاقات العامة في تقديم الخدمة	
	%٦	%٠	%٦	%٠	%٨٨	جودة الخدمة المقدمة للخدمات المساندة	
	%٠	%٠	%٠	%٠	%١٠٠	سرعة تجاوب موظفات قسم الخدمات المساندة في تقديم الخدمة	
						نسبة تقييم الخدمات العام للنصف الأول من عام ٢٠٢٤	
						%٩٦	

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على ٨٥% من الخدمات المقدمة على متوسط تقييم ممتاز.

مرئيات قسم الجودة والمعلومات:

❖ ما زال نجد هناك عدم وجود استجابات لدى المسؤولين في العلاقات العامة والاعلام على الرغم من التنويه بشأن ضرورة تفعيلها.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- ❖ تحسين الاستبيان في الغاء البنود المكررة.
- ❖ تحديد نسبة ٧٠% كحد أدناه لعدد الاستجابات المقبولة في الاستبيان لتحليل وإصدار نتائجها.

توصيات المدير التنفيذي

يرفع بريد رسمي بشأن الملاحظة لمدير إدارة قسم العلاقات العامة والإعلام يتم تطوير بنود الاستبيان وتفعيله مع بداية عام 2025م

رأي أعضاء مجلس الإدارة

تحليل نتائج تقييم الخدمات والعمليات المقدمة من الاقسام المساندة للنصف الثاني من عام 2024م

اعداد

مشرف قسم الجودة والمعلومات/ سعاد العنزي

09 فبراير 2025م



مصادقة

مدير الشؤون الفنية والتقنية/ نوره العتيبي

12 مارس 2025م



اعتماد

المدير التنفيذي/ سلمى الفيصل



المقدمة

انطلاقاً من استراتيجيات جمعية ود الخيرية في تحقيق التميز المؤسسي، والالتزام بمراقبة وتقييم الرضا بشكل دوري مع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة عبر استطلاعات الرأي. حيث ان الغرض من هذا التقرير المحافظة على تحسين جودة الأداء من خلال للخدمات المقدمة للأقسام الإدارية، ونعسى- من خلال هذا التقرير الى رصد نتائج التقييم وتحليل نقاط القوة والضعف ووضع أبرز الملاحظات والتوصيات والتي تساهم في عملية التحسين.

اجمالي عدد الاستجابات					
فترة القياس					
39 (26 تقنية المعلومات - 13 الخدمات المساندة - لا يوجد استجابات للعلاقات العامة)					
من 2024/07/14م الى 2024/12/31م					
البند/درجته	1	2	3	4	5
جودة الخدمة المقدمة لتقنية المعلومات	%0	%0	%0	%4	%96
سرعة تجاوب موظفات قسم تقنية المعلومات في تقديم الخدمة	%0	%0	%0	%0	%100
جودة الخدمة المقدمة للعلاقات العامة	%0	%0	%0	%0	%0
سرعة تجاوب موظفات قسم العلاقات العامة في تقديم الخدمة	%0	%0	%0	%0	%0
جودة الخدمة المقدمة للخدمات المساندة	%0	%8	%8	%15	%69
سرعة تجاوب موظفات قسم الخدمات المساندة في تقديم الخدمة	%23	%0	%8	%23	%46
نسبة تقييم الخدمات العام للنصف الثاني من عام 2024					%88

المؤشر المرتبط بالخطة العامة

❖ تعزيز مكانة الجمعية داخلياً وخارجياً من خلال الحصول على 85% من الخدمات المقدمة على متوسط تقييم ممتاز.

ملاحظات قسم الجودة والمعلومات

❖ ما زال نجد هناك عدم وجود استجابات لدى المسؤولين في العلاقات العامة والاعلام على الرغم من التنويه بشأن ضرورة تفعيلها.

توصيات مدير الشؤون الفنية والتقنية

- ❖ تعميم تقرير نتائج الرضا بعد اعتماد التقرير.
- ❖ التحقق من عدد الاستجابات بشكل ربعي سنوي وتذكير المعنيين لتفعيل الاستبيان.
- ❖ تعديل دورية تحليل وإصدار نتائج الاستبيان من نصف سنوي الى سنوي.

توصيات المدير التنفيذي

- بمتابعة استجابات المسؤولين في العلاقات العامة والاعلام وتقديم الملاحظات اللازمة لتحسين جودة الخدمات
- عقد اجتماع نصف سنوي لمراجعة اداء الخدمات واتخاذ الاجراءات اللازمة والتصحيحية لتعزيز رضا المستفيدين



رؤيتنا :

نحو مجتمع منتج متكافل
لأحيائنا.

رسالتنا: نحن جمعية تنموية تسعى لتقديم برامج تنموية تكافئية للأسرة
في أحيائنا من خلال شراكات اجتماعية بجودة عالية .

قيمنا :

المواطنة ، الشراكة، الجودة، التحدي .

كشف تصديق أعضاء مجلس إدارة جمعية ود للتكافل والتنمية الأسرية
اجتماع رقم (٠٣) لعام ٢٠٢٥ م

م	اسم العضوة	الصفة	التوقيع	الملاحظات
١	نعيمة عبدالرحمن الزامل	رئيسة الجمعية		
٢	سارة سعود البالود	نائبة الرئيسة		
٣	نوف خالد المبارك	المشرف المالي		
٤	ابتسام احمد ال شيخ	عضوه		
٥	البندري محمد المنصوري	عضوه		
٦	شروق سعود العتيبي	عضوه		
٧	فوزية عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٨	منى عبدالرحمن الزامل	عضوه		
٩	منيره عبدالعزيز أبا حسين	عضوه		
١٠	مها عبدالرحمن بن دايل	عضوه		
١١	نورة علي النعيمي	عضوه		